



Mejores Prácticas de Contracargos Rent a Car



¿Qué es un "Paso a Paso"? ¿Cómo se debe presentar para la evidencia ante un contracargo?

En las rentas de un vehículo el proceso de reservación es de suma importancia debido a que le permite al comercio establecer un acuerdo con el cliente, de las políticas que aplicarán en la prestación del servicio.

El paso a paso hace referencia a la secuencia de acciones que debe realizar el tarjetahabiente al momento de realizar una reservación en línea, sea por medio de la página web del rent a car/casa matriz o por medio de las plataformas digitales o agencias en línea (Booking.com, Expedia.com, etc.).

Paso 1.

Elección de las fechas de ingreso, salida y tipo de auto, además la elección del seguro:

Make a Reservation

Pickup location:

Enter: City, Airport Code or Airport Name.

ALAJUELA, COSTA RICA (ALAJU- ALAJUELA)

Pickup date:

10/22/2020



Pickup time:

11:00 AM

I am returning the vehicle to another location.

Drop off date:

10/31/2020



Drop off time:

11:00 AM

Resident of:

COSTA RICA ▼

Age:

REQUIRE ▼

1

Location
Dates and location selection

2

Car
Choose a car

3

Waivers
And optional services


4

Confirmation
Booking confirmation

Step 2 - Choose a car

Please choose a car by clicking on the select button

Default Currency ▼



Mini 2/4 Door
HYUNDAI i10


[More Details](#)

A Automatic Transmission
USD \$7.86 weekly

P Prepaid
USD \$7.47 weekly

Select

Select



Mini 2/4 Door
HYUNDAI i10

[More Details](#)

M Manual Transmission
USD \$6.32 weekly

P Prepaid
USD \$6.00 weekly

Select

Select

Rental Summary

Pickup location:ALAJUELA, COSTA RICA (ALAJU -
ALAJUELA AIRPORT BOULEVARD)**Pickup date:**

11/25/20

Pickup time:

2:00 AM

Drop off location:ALAJUELA, COSTA RICA (ALAJU -
ALAJUELA AIRPORT BOULEVARD)**Drop off date:**

11/30/20

Drop off time:

11:00 AM

[Change
reservation](#)

Step 3 - Waivers & options

Default Currency ▼

Please select the waivers and optional services you want and click next below. Prices online and during the rental booking may be different than those offered at the rental counter.

Waivers

Select / Description	Estimated
<input type="checkbox"/> LIABILITY WAIVER	USD \$25
<input type="checkbox"/> LOSS DAMAGE WAIVER	USD \$25
<input type="checkbox"/> LIMITED LOSS WAIVER	USD \$25

Rental Summary

Pickup location:ALAJUELA, COSTA RICA (ALAJU -
ALAJUELA AIRPORT BOULEVARD)**Pickup date:**

11/25/20

Pickup time:

2:00 AM

Drop off location:ALAJUELA, COSTA RICA (ALAJU -
ALAJUELA AIRPORT BOULEVARD)**Drop off date:**

11/30/20

Drop off time:

11:00 AM

[Change
vehicle](#)[Change
reservation](#)**Car Rate****USD \$7.86** **Waivers**

USD \$0.00

 Options

USD \$0.00

 Taxes & fees

USD \$1.02

Total**USD \$8.88**

Paso 2.

Tarjetahabiente ingresa sus datos personales y forma de pago:

Step 4 - Booking confirmation



Personal Information

First Name:	<input type="text" value="First Name"/>
Last Name:	<input type="text" value="Last Name"/>
E-Mail:	<input type="text" value="E-Mail"/>
Phone number:	<input type="text" value="Phone number"/>
Comments:	<input type="text" value="Comments"/>

Card Information

* Card type:	<input type="text" value="Select"/>
* Card number:	<input type="text" value="Card number"/>
* Expiration Month:	<input type="text" value="Select month"/>
* Expiration Year:	<input type="text" value="Select year"/>



Flight Information

Airline:	<input type="text" value="Airline"/>	Flight:	<input type="text" value="Flight"/>
----------	--------------------------------------	---------	-------------------------------------

Please note that prepaid reservations cannot be canceled or modify and are not refundable. For more information check our policies for this location. You may be charged in the local currency of the pick up destination. The amount estimates provided are based on the exchange rate at the time of booking. The final total will be determined at the car rental counter.

By clicking on this box I confirm that I understand and accept the [Policies, Terms and Conditions](#)

Reserve >

Paso 3.

Tarjetahabiente debe aceptar las políticas que brinda el comercio:

Flight Information

Airline: Flight:

Please note that prepaid reservations cannot be canceled or modify and are not refundable. For more information check our policies for this location. You may be charged in the local currency of the pick up destination. The amount estimates provided are based on the exchange rate at the time of booking. The final total will be determined at the car rental counter.

By clicking on this box I confirm that I understand and accept the [Policies, Terms and Conditions](#)

Reserve >

Paso 4.

Señalar que el cliente debe darle click to accept a las políticas.

Terms & Conditions

Políticas de cancelación:

Cientes que fallen en cancelar sus reservaciones al menos con 48 horas de anticipacion al día y la hora de la recoleccion del vehiculo o si no se presentan a retirar el vehiculo estan sujetos al cargo de \$25 usd o un dia de renta lo que sea mas alto. Las reservas deben ser canceladas mediante el mismo canal por el que fueron creadas.

Políticas de prepago:

Recuerde que las reservaciones prepago no pueden ser canceladas, modificadas y no son reembolsables. Para más información revise nuestras políticas para esta locación. Las imágenes en las categorías de vehículo son solamente ejemplos y no garantizan un tipo de modelo. Los cargos estimados son confirmados en base a la información que usted facilitó. Impuestos no están incluidos. Tarifas están basadas en periodos de 24 horas, con un tiempo de gracia de 1 hora permitido para regresar el auto. Un día extra se le cobrará de sobrepasar el tiempo de renta.

AGREE



Renuncia de responsabilidad

Esta ficha está basada en los requerimientos y regulaciones de las diferentes redes de pago que están vigentes a la fecha en la que se elaboró este material, por lo tanto, las recomendaciones aquí expuestas quedan sujetas a cambios. Si recibe la notificación de una controversia el caso será analizado individualmente. Si existiese alguna diferencia entre lo expresado en este manual y los reglamentos operativos, prevalecerá lo que indica el reglamento operativo de la marca.
